

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana *burnout* (X1) dan *emotional labour* (X2) dapat mempengaruhi kinerja pegawai (Y) yang dimediasi oleh *affective commitment* (Z) pada tenaga kesehatan Puskesmas Sukamenanti Rawatan Kabupaten Pasaman Barat. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yang meliputi pengumpulan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner melalui *Google Form* yang dikirim ke grup WhatsApp dan secara personal pada masing-masing tenaga kesehatan Puskesmas Sukamenanti Rawatan Kabupaten Pasaman Barat.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 63 orang yaitu tenaga kesehatan Puskesmas Sukamenanti Rawatan Kabupaten Pasaman Barat. Dalam tujuh rumusan hipotesis penelitian, berbagai pengujian seperti analisis deskriptif, evaluasi model pengukuran (uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas), evaluasi model struktural (*r-Square*), dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan SmartPLS 3.0. Setelah semua data berhasil dikumpulkan dan diolah dengan menggunakan SmartPLS 3.0 dan Microsoft Excel. Berikut kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan:

1. *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada tenaga kesehatan Puskesmas Sukamenanti Rawatan Kabupaten Pasaman

Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *burnout* maka semakin menurunkan kinerja pegawai.

2. *Emotional labour* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada tenaga kesehatan Puskesmas Sukamenanti Rawatan Kabupaten Pasaman Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *emotional labour* maka semakin tinggi pula kinerja pegawai.
3. *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *affective commitment* pada tenaga kesehatan Puskesmas Sukamenanti Rawatan Kabupaten Pasaman Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *burnout* maka semakin menurunkan *affective commitment*.
4. *Emotional labour* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *affective commitment* pada tenaga kesehatan Puskesmas Sukamenanti Rawatan Kabupaten Pasaman Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *emotional labour* maka semakin tinggi pula *affective commitment*.
5. *Affective commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada tenaga kesehatan Puskesmas Sukamenanti Rawatan Kabupaten Pasaman Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *affective commitment* maka semakin tinggi pula kinerja pegawai.
6. *Affective commitment* mampu memediasi hubungan *burnout* dengan kinerja pegawai secara parsial. Pengaruh *burnout* terhadap kinerja pegawai akan semakin meningkat setelah dimediasi atau diperantarai oleh *affective commitment*.

7. *Affective commitment* mampu memediasi hubungan *emotional labour* dengan kinerja pegawai secara parsial. Pengaruh *emotional labour* terhadap kinerja pegawai akan semakin meningkat setelah dimediasi atau diperantarai oleh *affective commitment*.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diperoleh suatu implikasi yang dapat memberikan manfaat positif bagi berbagai pihak. Secara umum terdapat beberapa implikasi yang dapat diajukan terkait dengan masing-masing variabel penelitian. Berikut beberapa implikasi dari penelitian ini:

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada disiplin sumber daya manusia. Hasilnya dapat memberikan gambaran kepada Puskesmas Sukamenanti Rawatan Kabupaten Pasaman Barat mengenai *affective commitment* pada pegawai dan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai di masa mendatang. Hal pertama yang ditekankan dalam penelitian ini adalah *affective commitment*. Indikator pernyataan dengan rata-rata jawaban terendah terdapat pada item AC2, “Saya senang menghabiskan karir di instansi saat ini”. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak hal yang sebenarnya masih membebani para tenaga kesehatan dalam menekuni pekerjaan mereka. Tanggung jawab yang besar yang dibebankan kepada para tenaga kesehatan tersebut menjadikan mereka cukup kewalahan sehingga ada keinginan untuk berhenti. Ini patut

menjadi perhatian serius oleh Puskesmas Sukamenanti mengingat bahwa pekerjaan sebagai tenaga kesehatan memiliki risiko yang tinggi. Puskesmas Sukamenanti dapat kembali meningkatkan motivasi kerja mereka seperti dengan menyediakan sarana prasarana yang memadai dan suasana kerja yang suportif sehingga para tenaga kesehatan tersebut dapat merasa nyaman saat berada di lingkungan puskesmas. Selain itu, Puskesmas Sukamenanti juga harus dapat memastikan jenjang karir yang jelas bagi para tenaga kesehatannya, seperti dengan transparan dalam melaporkan setiap kinerja dari para tenaga kesehatan tersebut sehingga tidak ada yang merasa dirugikan.

2. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *burnout* dengan kinerja pegawai pada Puskesmas Sukamenanti Rawatan Kabupaten Pasaman Barat. Implikasinya adalah stres dan tekanan kerja yang dialami para tenaga kesehatan sangat menentukan baik atau buruknya kinerja pegawai di Puskesmas Sukamenanti. Tenaga kesehatan yang merasakan stres berkepanjangan dapat menurunkan kualitas kerja mereka. Kemudian, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *emotional labour* dengan kinerja pegawai pada Puskesmas Sukamenanti. Implikasinya adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam mengelola emosi dan suasana hati mereka saat bekerja sangat menentukan kualitas pekerjaan mereka secara keseluruhan. Emosi dan suasana hati yang dapat dikontrol dengan baik akan mampu meningkatkan kualitas kerja. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas

Sukamenanti untuk senantiasa memperhatikan kembali kebutuhan tenaga kesehatan ketika bekerja karena semua itu memiliki pengaruh yang kuat dalam menciptakan suasana hati dan pada akhirnya dapat turut meningkatkan kinerja.

3. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *burnout* dengan *affective commitment* pada Puskesmas Sukamenanti Rawatan Kabupaten Pasaman Barat. Implikasinya adalah kelelahan psikis dan fisik yang dirasakan oleh tenaga kesehatan dan juga tekanan kerja yang sangat besar sangat menentukan komitmen pegawai terhadap Puskesmas Sukamenanti. Tingkat stres pada tenaga kesehatan akan sangat menentukan loyalitas mereka terhadap Puskesmas Sukamenanti itu sendiri. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas Sukamenanti untuk senantiasa memperhatikan kembali kondisi kerja dan kebutuhan kerja untuk masing-masing tenaga kesehatan karena semua itu memiliki pengaruh yang kuat dalam menciptakan loyalitas dan komitmen mereka. Puskesmas Sukamenanti dapat memberikan program khusus untuk mengantisipasi adanya stres pada tenaga kesehatan. Puskesmas Sukamenanti dapat mengadakan pelatihan terkait manajemen stres dan relaksasi. Selain itu, Puskesmas Sukamenanti juga dapat menyediakan akses olahraga, meditasi, dan fasilitas rekreasi di sekitar lingkungan puskesmas yang nantinya dapat dimanfaatkan oleh tenaga kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *emotional labour* dengan *affective commitment* pada Puskesmas Sukamenanti. Implikasinya

adalah kemampuan kontrol emosi dan suasana hati yang baik pada tenaga kesehatan sangat menentukan loyalitas dan ketulusan mereka dalam melayani pasien. Lingkungan kerja suportif akan memberikan kenyamanan tersendiri bagi tenaga kesehatan saat bekerja. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas Sukamenanti untuk senantiasa memperhatikan kembali kebutuhan dan tingkat kepuasan tenaga kesehatan ketika bekerja karena semua itu memiliki pengaruh yang kuat dalam meningkatkan komitmen mereka. Puskesmas Sukamenanti dapat mengadakan *workshop* terkait *self-awareness*, regulasi emosi, keterampilan komunikasi, dan *time management* agar tenaga kesehatan dapat lebih memahami cara dan teknik dalam mengelola emosi yang benar dan tepat.

4. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *affective commitment* dengan kinerja pegawai pada tenaga kesehatan di Puskesmas Sukamenanti. Implikasinya adalah tenaga kesehatan yang tulus dan sepenuh hati dalam bekerja, kebanggaan akan tempat kerja, serta kesesuaian budaya kerja yang dirasakan tenaga kesehatan sangat menentukan capaian kinerja tenaga kesehatan di Puskesmas Sukamenanti. Pegawai yang merasa menjadi bagian dari Puskesmas Sukamenanti tentu saja akan loyal kedepannya dalam bekerja dan kualitas pekerjaan mereka pun juga turut meningkat. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas Sukamenanti untuk senantiasa memperhatikan kembali kebutuhan tenaga kesehatan selama bekerja karena semua itu memiliki pengaruh yang kuat dalam meningkatkan komitmen.

5. Hasil penelitian menunjukkan adanya peran mediasi parsial oleh *affective commitment* pada hubungan antara *burnout* dan *emotional labour* dengan kinerja pegawai di Puskesmas Sukamenanti. Implikasinya adalah berkomitmen atau tidak berkomitmennya pegawai ketika bekerja ternyata berkontribusi dalam memperantarai adanya hubungan tingkat stres dan kontrol emosi tenaga kesehatan dengan tingkat capaian kinerja. Artinya bahwa hubungan dua variabel tersebut akan meningkat seiring ditingkatkannya rasa memiliki dan loyalitas pegawai oleh Puskesmas Sukamenanti. Oleh karena itu, penting bagi Puskesmas Sukamenanti untuk senantiasa selalu memprioritaskan tingkat kenyamanan pegawai, besaran gaji yang ditawarkan, kesempatan berkembang dan karir masa depan yang lebih baik. Ini semua dilakukan semata-mata untuk kepentingan institusi agar tercapai performa yang lebih baik. Puskesmas Sukamenanti dapat meningkatkan fasilitas, peralatan, dan perlengkapan kerja agar tenaga kesehatan dapat lebih maksimal lagi dalam bekerja. Selain itu, Puskesmas Sukamenanti juga dapat sesekali mengadakan acara *outbound* untuk merefreshkan lagi kondisi psikis tenaga kesehatan tersebut, yang nantinya juga akan menciptakan rasa kekeluargaan antara masing-masing tenaga kesehatan. Lingkungan kerja dan rekan kerja yang suportif akan memberikan semangat tersendiri dalam menekuni pekerjaan saat ini.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian belum sempurna dan mempunyai keterbatasan. Keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti hanya meneliti satu objek yaitu Puskesmas Sukamenanti Rawatan Kabupaten Pasaman Barat, sehingga belum mampu menggambarkan keadaan sebenarnya dari kondisi tenaga kesehatan di Provinsi Sumatera Barat.
2. Peneliti hanya menganalisis dua variabel independen yaitu *burnout* dan *emotional labour* sehingga belum mampu sepenuhnya menjelaskan faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap variabel dependen kinerja pegawai.
3. Peneliti hanya menggunakan satu pendekatan yaitu kuantitatif sehingga belum mampu menjawab pertanyaan penelitian secara maksimal.

5.4 Rekomendasi Penelitian

Dari keterbatasan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini, maka terdapat beberapa saran bagi peneliti selanjutnya yang mempunyai topik serupa, yaitu sebagai berikut:

1. Disarankan bagi penelitian berikutnya agar menambah atau memperbanyak objek dan atau sampel sehingga hasil yang didapat lebih maksimal.

2. Disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel independen lain yang turut berpengaruh pada kinerja pegawai seperti *reward*, motivasi personal, disiplin kerja, kepuasan kerja, pengembangan karir, dan lain sebagainya.

3. Disarankan untuk penelitian berikutnya agar dapat menggunakan metode penelitian campuran (*mix method*) yakni melakukan penelitian dengan dua pendekatan sekaligus yakni kualitatif dan kuantitatif. Hal ini bagus untuk mendapatkan hasil penelitian secara lebih lengkap dan informatif. Tidak hanya memaparkan hasil penelitian dengan narasi kualitatif namun juga didukung oleh data angka dan statistik yang didapat dari penyebaran angket atau kuisisioner secara kuantitatif.

